



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/805462/2026

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu)

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante: "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche", di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTO l'Accordo quadro vigente tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

Visto il decreto legislativo n. 207/2021 che modifica il decreto legislativo n. 259/2003

VISTA la delibera n. 390/21/CONS che modifica la delibera 203/18/CONS

VISTA l'istanza dell'utente XXXX XXXX, del 19/01/2026 acquisita con protocollo n. 0015554 del 19/01/2026

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX (di seguito Istante o Utente), in relazione al numero ordine XXXXXXXXX, relativo a servizio di telefonia mobile di tipo privato, nell'istanza introduttiva del procedimento, rappresenta quanto segue. Tramite sito web dell'operatore Ho Mobile, in data 04/11/2024, numero ordine XXXXXXXXX, acquistavo una SIM prepagata con nuovo numero e offerta con rinnovo mensile da 4,99 euro al mese per 100 giga e minuti ed SMS illimitati con consegna postale e sostenendo un costo anticipato di euro 14 pagati tramite Paypal contestualmente all'acquisto. La consegna della SIM però non avveniva, ho provato a sollecitare più volte la al call center Ho Mobile che mi invitava ad attendere per probabili ritardi per via delle festività. In data 16/04/25 inviavo PEC di reclamo oltre una richiesta di rimborso e indennizzo che mi viene riscontrata semplicemente con richiesta di ulteriore documentazione che provvedo ad inviare tramite ulteriore PEC del 01/07/2025 che ad oggi non ha avuto alcun riscontro, nessun rimborso è stato emesso e neppure nessuna spedizione/ricezione della SIM è stata effettuata. L'Istante in ragione di quanto lamentato chiede: 1) Spedizione

della SIM prepagata con nuovo numero e attivazione piano tariffario da 4,99 euro con 100 giga e minuti e SMS illimitati; 2) Indennizzo per mancata risposta al reclamo PEC del 01/07/2025 e per insoddisfacente risposta al reclamo PEC del 16/04/2025; 3) Indennizzo per mancata attivazione linea prepagata; 4) Indennizzi per mancato rimborso; 5) Indennizzi per il disagio; 6) Rimborso dei euro 14 euro sostenuti. 7) nel caso in cui non siano più in grado di effettuare la spedizione della SIM ordinata attivazione profilo tariffario prepagato da 4,99 mensili per 100 giga con minuti e SMS illimitati da attivare su altra numerazione HO in mio possesso.

FASTWEB SPA (GIÀ VODAFONE SPA - HO.MOBILE - TELETU) (di seguito Fastweb o Operatore), nei propri scritti difensivi, dichiara, in sintesi, quanto segue. Evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. A tal riguardo, difatti, pone in rilievo che l'istante non ha mai contattato il servizio clienti per lamentare l'asserita mancata consegna della SIM. Parte ricorrente, inoltre, tra aprile e luglio 2025 ha poi inviato, in ogni caso, apposita richiesta di ripensamento in relazione all'acquisto effettuato. Fastweb, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Nel merito, poi, si eccipisce che in base a quanto stabilito dall'allegato B alla Delibera 194/2023/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso." Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. L'utente, rispetto alla fattispecie in esame, non ha allegato agli atti alcuna prova utile a supporto di quanto lamentato e richiesto. Deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto"

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte, nei termini e per le ragioni di seguito indicate. L'istante lamenta la mancata consegna della SIM acquistata in data 04/11/2024 sul sito web dell'operatore ho. Mobile, per la quale ha versato l'importo di euro 14,00. A supporto della propria domanda deposita in atti la ricevuta di pagamento, la fattura d'acquisto, un reclamo datato 16/04/2025 e una successiva comunicazione del 01/07/2025. Con il reclamo del 16/04/2025 l'istante ha chiesto il rimborso dell'importo versato, nonché il riconoscimento degli indennizzi per il disagio subito. Con comunicazione del 01/07/2025, invece, l'istante ha trasmesso all'operatore il modulo sottoscritto di "ripensamento per i servizi di telefonia mobile", richiesto dall'operatore, nella medesima data, in riscontro al reclamo del 16/04/2025. In relazione alla mancata consegna della SIM, si rileva che la consegna della SIM acquistata online avrebbe dovuto avvenire entro il termine massimo di cinque giorni lavorativi. Pertanto, il disservizio era conoscibile dall'istante già nel mese di novembre 2024. Tuttavia, il primo reclamo documentato risulta inviato solo in data 16/04/2025. Ne consegue che la domanda di indennizzo per mancata o ritardata attivazione della linea non può essere accolta, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento indennizzi, Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, essendo il disservizio stato segnalato oltre il termine di tre mesi dalla sua conoscibilità, ferma restando la rimborsabilità delle somme versate. Quanto alle richieste di spedizione della SIM, di attivazione del piano tariffario originario e di attivazione del medesimo profilo su altra numerazione già nella disponibilità dell'istante, le stesse devono essere respinte. Infatti, con la sottoscrizione e trasmissione del modulo di ripensamento/recesso in data 01/07/2025, l'istante ha di fatto

rinunciato alla SIM acquistata chiedendo la restituzione dell'importo corrisposto. È invece accoglibile la richiesta di rimborso dell'importo di euro 14,00, non risultando provata dall'operatore né l'avvenuta consegna o attivazione della SIM, né l'avvenuta restituzione della somma versata. È altresì accoglibile la domanda di indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 16/04/2025. L'operatore, tenuto secondo la propria Carta del Cliente a gestire il reclamo entro 30 giorni, ha fornito riscontro solo in data 01/07/2025. Il ritardo è pertanto pari a 46 giorni, per un importo complessivo di euro 115,00, calcolato ai sensi dell'art. 12 del Regolamento indennizzi nella misura di euro 2,50 per ciascun giorno di ritardo. Non può, invece, riconoscersi un ulteriore indennizzo con riferimento alla comunicazione del 01/07/2025, trattandosi non di autonomo reclamo, ma della trasmissione del modulo di ripensamento richiesto dall'operatore in riscontro al reclamo del 16/04/2025. Quanto al mancato rimborso dell'importo di euro 14,00 dopo la trasmissione del modulo di ripensamento/recesso, in assenza di prova dell'avvenuta restituzione della somma, è riconoscibile anche l'indennizzo per ritardata restituzione degli importi dovuti, nei limiti previsti dalla Carta del Cliente, pari a euro 2,50 per ciascun giorno di ritardo, fino al massimale di euro 60,00. Deve, infine, essere respinta la richiesta di indennizzo per generico disagio, in quanto la stessa sottende una pretesa risarcitoria del danno, materia estranea alla competenza del CoReCom in sede di definizione delle controversie.

DETERMINA

- Fastweb SpA (già Vodafone SpA - Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/01/2026, è tenuta a rimborsare complessivamente di euro 189,00 (centottantanove/00), di cui 14,00 euro a titolo di rimborso del costo della SIM, euro 115,00 a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla delibera 347/18/CONS, ed euro 60,00 a titolo di indennizzo per ritardata restituzione delle somme dovute. Sono respinte le altre domande.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Salvatore Buscemi